법무법인(유) 화우
YOON & YANG

LEGAL UPDATE
화우 보험 뉴스레터 2024-2호
Apr. 2024

비조치의견 사례

- 계약자가 보험료 납입을 연체하는 경우,
보험회사가 'AI 음성봇'을 활용하여 납입 최고를 할 수 있는지 여부 (240028) -

▪ 요청대상 행위

계약자가 제2회 이후의 보험료를 납입기일까지 납입하지 않아 **보험료 납입을 연체**하는 경우, **보험회사**가 '**AI 음성봇**(전자적 상품설명장치)'을 **활용**하여 **납입최고(**독촉)를 **할 수 있는지** 여부

▪ 관련 법령 요지

보험업감독업무시행세칙상 표준약관에 의하면, 계약자가 **보험료** 납입을 **연체**하는 경우 **보험회사**가 **서면**(등기우편 등), **전화**(음성녹음) 또는 **전자문서 등**으로 **납입최고**(독촉)를 **실시**(보험업감독업무시행세칙 제5-13조 및 [별표15])

▪ 회신 요지

① **AI 음성봇이 납입최고**를 한다는 사실을 **계약자**에게 미리 **안내**하고 **동의**를 받을 것, ② 납입최고 내용을 **계약자가 모두 수신**하고 **이해하였음을 확인**할 것, ③ 납입최고 내용에 대해 질문이나 추가설명을 요청하는 등 계약자가 **AI 음성봇 사용 중단을 요구**할 경우 **전화 방식으로 전환**(상담사 연결 또는 콜백)할 것, ④ **설명속도, 음량** 등을 **조절**할 수 있는 기능을 제공할 것, ⑤ ③·④에 대해서 계약자에게 미리 안내할 것의 **소비자 보호장치를 모두 갖춘 경우 AI 음성봇**(전자적 상품설명장치)을 **활용**한 **납입최고**(독촉) 시 **보험업법상 제재를 비조치**